



Leccion 5

EMPATÍA

Leer las emociones, pensamientos y conductas de los demás para desarrollar tu empatía.

FACILITADOR: Coach Ingeborg Hesse



LA IMPORTANCIA DE LA EMPATÍA EN EL COACHING

La empatía es antiquísima, la sentimos desde niños y además es contagiosa. ¿Vieron que, cuando en una maternidad llora un bebé, comienzan a llorar los demás de forma inmediata? Esto sucede porque **estamos conectados a través de las neuronas espejo** y éstas se disparan cuando vemos a otros en determinada acción; por eso las emociones se viralizan tan fácilmente.

En este sentido, un niño a quien se le atiende emocionalmente – escuchando sus quejas, dándole besos, siendo cariñosos, etcétera- aprende a escuchar sus propias emociones y las de otros; mientras que los niños cuyos sentimientos son ignorados aprenderán a reprimir sus emociones y las de los demás. El lenguaje no es inocente.

MÁS ALLÁ DEL HOGAR

Desde los tres meses de edad, la interacción que facilite los vínculos afectivos e inteligencia emocional, es fundamental para desarrollar empatía.

Esto se extiende más allá del entorno familiar, pues todo ámbito que suponga una situación de relación interpersonal requiere de ésta habilidad, incluso el Coaching. La empatía hace referencia a la comprensión del punto de vista del otro, como si tuviésemos la capacidad de ponernos en la piel de los demás

Junto a otras técnicas como la metáfora, el rapport y el lenguaje no verbal, la empatía es una de las herramientas de las que dispone el **Coach Profesional** en las diferentes áreas de su implementación.




Por supuesto, no debemos confundir el hecho de comprender las emociones del otro con “comprarse la historia”. Una empatía excesiva o mal interpretada, puede derivar no sólo en un agotamiento emocional, sino en el fracaso de una conversación de Coaching

¡NO ES EMPATÍA!

El Coaching como práctica, permite liberar el potencial de cada persona y brinda acompañamiento en el proceso de alcanzar metas y objetivos hasta lograr el éxito, ya sea a nivel personal, profesional o corporativo. En este sentido, un Coach Profesional requiere resonar con los sentimientos y emociones de su cliente, manteniendo la suficiente distancia como para no interferir con el proceso desde su escucha previa.

Para entender mejor cómo usar la empatía en el coaching a fin de abrir posibilidades, analicemos cuales son las conductas que no califican dentro de esta cualidad.

- **Aconsejar:** Muchas personas piensan que dar consejos es la mejor forma de ayudar; también se suele creer antes de conocer de qué se trata el Coaching Ontológico, que el Coach les va a decir lo que tienen que hacer para resolver sus problemas, nada más lejos de la realidad. Frases como: “lo que tú tendrías que hacer es...” no demuestran empatía, ni respeto por la autonomía y capacidad de la persona.
- **Consolar:** También podemos creer que ser empático es dar consuelo a las personas con frases como: “pobrecito” o “qué pena”. Este tipo de conducta no es propia de un Coach Profesional, pues no sólo no ayuda a la persona a sentirse



mejor; tampoco permite que esta se haga cargo de sus quiebres ni desafíe sus creencias limitantes para ser protagonista de su vida. Un Coach incentiva a asumir la responsabilidad de encontrar el camino para salir adelante.

- **Simpatizar:** Empatía tampoco es simpatizar con el otro. Por ejemplo: “Que pena me da lo que me cuentas” es una frase que podemos creer que nos permitirá sentir al otro comprendido; sin embargo es fruto de una escucha previa o recreativa que habla acerca de cómo me sentiría yo, si tuviera que pasar por lo mismo que esa persona.
- **Interpretar:** Tras escuchar a alguien, muchas veces nuestra mente cae en recrear la situación, formándose una idea de lo que ocurre. La mayoría de las personas lo hacen para darle al otro un diagnóstico de “su” situación, sin embargo, no es la mejor manera de ayudar, ya que esto no es empatía. En el coaching Ontológico no se escuchan frases como: “Lo que a ti te ocurre es que.” porque para nada le ayuda a la otra persona a que por sí mismo le ponga nombre a lo que siente.

ENTONCES, ¿QUÉ ES LA EMPATÍA EN EL COACHING?

Empatía, bajo los términos del Coaching Ontológico, es “acompañar al otro”; es estar con presencia durante el relato de la persona, ofrecerle un contexto de confianza e intimidad y generar un clima en el que pueda expresar sus inquietudes.

Empatía es escuchar activamente y respetar los silencios. Para ser empáticos, los Coaches no necesitamos palabras; a veces existe mayor conexión desde el silencio, pues este invita a vaciar emociones y motiva la expresión.



La empatía desde el Coaching ofrece un espacio de acompañamiento.

Cuando alguien tiene una inquietud y quiere hablar con un Coach, no está pidiendo una opinión, ni que resuelvan sus problemas; está pidiendo que desde las distinciones del coaching, le acompañemos a explorar una mirada distinta que le permita accionar con compromiso y obtener resultados diferentes.

La mejor manera de acompañar empáticamente a alguien desde el coaching es ofreciendo una escucha libre de juicios o de soluciones; no verle como una víctima, sino acompañándolo a que reconozca sus limitaciones y sus fortalezas. De esta manera, la naturaleza empática del coach se demuestra haciendo uso de sus competencias, ayudando al otro a aprender de su situación en vez de enseñarle, y acompañándolo en todo momento.

Una vez escuché esta frase: “No necesitas ser perfecto para inspirar a otros. Deja que los demás se inspiren viendo cómo lidias con tus imperfecciones.” y comprendí que no es necesario haber vivido la misma experiencia que los demás para entenderlos y aprender de ellos; es suficiente con tener empatía.